

## TANGGUNG JAWAB DEALER TERHADAP INDENTOR DALAM PERJANJIAN JUAL BELI MOBIL DENGAN SISTEM INDEN

Wa Ode Zamrud<sup>1</sup>, La Ode Muhammad Muskur<sup>2</sup>, Muhammad Syarifuddin<sup>3</sup>,  
Devi Sari Angraini<sup>4</sup>

### ABSTRACT

*In this journal, the author discusses the issue of dealer responsibility for indentor in car buying and selling agreements with indent systems. The purpose of writing this journal is to find out the implementation of the sale and purchase agreement with the indent system at PT. Hadji Kalla Toyota Baubau in addition to knowing how the dealer's responsibility if the car received indentor is not in accordance with the promised. This research is an empirical legal paper and uses a qualitative approach with primary data sources obtained from interview results and secondary data obtained from the literature study process.*

*The data analysis method used in this study is qualitative descriptive. The results showed that in the implementation of buying and selling consumers were given an order form in the form of Vehicle Order Letters and paid a finished mark of Rp. 5,000,000-, for a cash-indent car advance of at least 30% while the credit indent was at least 25% of the price of the car ordered.*

*The dealer's responsibility when default is if the car received late the dealer always provides the latest information about delivery, If there is a hidden defect in the dealer's car replaces the damage with factory standards, if the car received does not match the color ordered the dealer offers the car with the same type of different color. PT. Hadji Kalla Toyota Baubau should write clearly in the Vehicle Order Letter important points such as certainty of delivery time, vehicle repayment deadline, and risk of violation of these points and provide assurance to consumers in purchase in indent by maintaining communication between the dealer and the manufacturer to reduce the risk of delays and errors in delivery and the quality of goods (no damage) of the vehicle.*

**Keywords:** *dealer responsibilities, buying and selling agreements, implementation of indent buying and selling*

### PENDAHULUAN

Manusia pada dasarnya menginginkan kehidupan dan penghidupannya dapat dijalani dengan layak dan berkecukupan, tidak memiliki kekurangan apapun baik

<sup>1</sup> Dosen Fakultas Hukum Universitas Dayanu Ikhsanuddin Baubau, Indonesia (email: waodezamrud@unidayan.ac.id)

<sup>2</sup> Dosen Fakultas Hukum Universitas Dayanu Ikhsanuddin Baubau, Indonesia (email: laodemuhmuskur@unidayan.ac.id)

<sup>3</sup> Dosen Fakultas Hukum Universitas Dayanu Ikhsanuddin Baubau, Indonesia (email: muhammadsyarifuddin@unidayan.ac.id)

<sup>4</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Dayanu Ikhsanuddin Baubau, Indonesia

sandang, pangan, ataupun papan. Untuk dapat memenuhi kebutuhannya manusia melakukan transaksi antar manusia seperti jual-beli benda maupun jasa, yang meliputi barang atau benda yang sudah ada pada saat pelaksanaan transaksi jual-beli maupun barang yang belum ada.

Dalam hukum keperdataan mengatur tentang perikatan. Tiap perikatan yaitu sesuatu yang hadir karena perjanjian dan juga dapat disebabkan karena perintah undang-undang, perjanjian merupakan peristiwa dimana satu orang atau lebih saling mengikat diri kepada satu orang atau lebih untuk melaksanakan sesuatu yang diperjanjikan berdasarkan kesepakatan bersama yang melahirkan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Menurut Wirjono Prodjodikoro bahwa perjanjian merupakan hubungan hukum antara dua pihak mengenai harta benda dimana suatu pihak berjanji untuk melakukan atau tidak melakukan suatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu<sup>5</sup>.

Sebagaimana dalam ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan empat syarat sah perjanjian yang dibagi menjadi syarat subjektif dan syarat objektif. Syarat subjektif yaitu adanya sepakat diantara pelaku perjanjian, kecakapan, dimana seseorang dapat dikatakan cakap jika telah genap berusia 21 tahun atau telah menikah serta tidak berada dalam pengampunan sedangkan syarat objektif yaitu objek tertentu dan sebab yang halal. Perjanjian jika tidak memenuhi syarat subjektif maka perjanjian tersebut dibatalkan dan apabila tidak memenuhi syarat objektif maka perjanjian tersebut dapat batal demi hukum.

Kemudian perjanjian jual-beli merupakan suatu perjanjian yang dilakukan antar penjual dan pembeli, dimana pihak penjual terikat untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak pembeli terikat untuk membayar harga yang telah disepakati. Sesuai asas konsensual jual-beli dianggap terjadi apabila telah tercapainya sepakat diantara kedua belah pihak tentang kebendaan dan harga meskipun kebendaan itu belum diserahkan. Dari ketentuan hukum perjanjian jual-beli diantaranya jual-beli dengan percobaan, jual-beli dengan contoh (*koop op monster*), jual-beli secara kredit, jual-beli secara inden yaitu dengan memesan terlebih dahulu.

Inden itu sendiri dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan pembelian barang dengan cara memesan dan melakukan pembayaran terlebih dahulu. Hal ini dapat diartikan bahwa inden adalah proses dimana calon pembeli menunggu

---

<sup>5</sup>Wirjono Prodjodikoro, *Azas-azas Hukum Perjanjian*, Cv. Mandar Maj, Bandung, 2011, hlm. 4.

datangnya barang yang telah dipesan dimana barang tersebut sedang diusahakan oleh penjual untuk didapatkan, jadi barang yang pembeli pesan pada saat itu belum ada dan/atau barang pesanan sudah ada tetapi belum dalam penguasaan penjual. Oleh karenanya, inden juga dapat diartikan sebagai janji agar dapat terjadinya jual-beli dihari yang akan datang<sup>6</sup>. Jual-beli secara inden telah banyak dilakukan dalam kehidupan sehari-hari, salah satunya dalam perjanjian jual-beli mobil dimana konsumen jika ingin mendapatkan mobil dengan tipe, spesifikasi, atau warna terbaru yang belum banyak dijual atau tidak ada stoknya di dealer maka harus dilakukan dengan memesan terlebih dahulu atau inden. Sistem perjanjian dan pembayaran dengan menggunakan cara inden ini tergantung dari masing-masing dealer atau perusahaan penjual mobil dengan pembelinya. Pelaksanaan jual-beli inden menggunakan sistem pembayaran dimuka atau panjar yang termasuk dalam perjanjian. Sistem pembayaran ini adalah bagian dari pelaksanaan perjanjian yang memiliki arti dengan dilakukannya pembayaran maka telah tercapailah tujuan perjanjian dari pihak-pihak pada waktu membentuk persetujuan<sup>7</sup>.

Melakukan perjanjian jual-beli secara inden ini, terdapat kemungkinan terjadinya wanprestasi baik yang dilakukan oleh pembeli terhadap penjual maupun penjual terhadap pembeli. Wanprestasi itu sendiri dapat diartikan prestasi buruk yang berarti debitur tidak melakukan atau memenuhi kewajiban sesuai dengan apa yang telah ditentukan dalam perikatan, baik perikatan yang timbul karena perjanjian maupun perikatan yang timbul karena undang-undang<sup>8</sup>. Dengan demikian, perjanjian jual-beli secara inden bisa saja menimbulkan berbagai masalah seperti barang yang diterima indentor tidak sesuai dengan yang dipesan, diterima dalam keadaan cacat, terlambat dari waktu yang telah diperjanjikan, atau indentor tidak menerima barang yang dipesan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian hukum dengan jenis penelitian hukum empiris dan pendekatan kualitatif yaitu data yang digambarkan dalam bentuk kata-kata atau kalimat yang dipisah-pisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulannya.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Henri Narendra, *Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Dengan System Indent Pada Dealer Mobil*, 2007, hlm. 9.

<sup>7</sup> Demoria Triyanthi Arios, *Op.Cit.* hlm. 50.

<sup>8</sup> R. Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Putra Abardin, Bandung, 2007, hlm. 18.

<sup>9</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian (suatu pendekatan praktik)*, Rineka Cipta, 2011, Edisi Ref.IV Cet.4, hlm 236.

Pengumpulan data didapatkan dari data sekunder dan data primer. Data primer diperoleh peneliti langsung dari lokasi penelitian yaitu pada PT. Hadji Kalla Toyota Baubau dengan melakukan wawancara langsung dengan responden, dalam hal ini pihak yang mempunyai kompetensi terhadap data yang diperlukan oleh penulis sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Data primer adalah data yang diperoleh berdasarkan sejumlah keterangan atau fakta yang diperoleh secara langsung melalui penelitian lapangan baik berupa wawancara terhadap responden maupun berupa dokumen yang dikeluarkan oleh PT. Hadji Kalla Toyota Baubau, sedangkan data sekunder diperoleh peneliti secara tidak langsung yaitu melalui literatur, penelusuran data melalui internet, serta penelusuran dari peraturan perundang-undangan yang berlaku. Data sekunder bertujuan untuk melengkapi dan membantu untuk menganalisa data pokok/primer yang didapatkan dalam permasalahan ini seperti Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (UUDNRI), Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), dan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara studi lapangan dengan mencari data sekunder yang berupa penelitian yang dilakukan melalui perpustakaan untuk mendapatkan data teoritis sebagai landasan penelitian dan studi kepustakaan dilaksanakan dengan mengumpulkan literature ilmiah, dokumen-dokumen, dan catatan lainnya yang berkaitan dengan jual-beli secara inden. Sementara studi lapangan dilaksanakan dengan mengumpulkan data secara langsung pada objek penelitian, dalam hal ini jual-beli secara inden. Kemudian, data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif yakni dengan mengemukakan data dan informasi tersebut kemudian dianalisis dengan memakai beberapa kesimpulan sebagai temuan dari hasil penelitian.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Pelaksanaan Perjanjian Jual-Beli Mobil dengan Sistem Inden Pada PT. Hadji Kalla Toyota Baubau**

Sistem inden dalam suatu perjanjian jual-beli merupakan hal yang marak dilakukan di setiap dealer. Hal ini juga berlaku pada dealer Kalla Toyota Baubau.

---

Alasannya karena ketersediaan barang tidak dapat mengimbangi tingginya permintaan konsumen terhadap jenis dan tipe mobil tertentu. Adapun jenis mobil yang sering inden seperti mobil Toyota New Alphard, New Fortuner, Rush dan Avanza dengan warna atau tipe tertentu<sup>10</sup>.

Tidak dapat dipungkiri bahwa produk Toyota sangat diminati oleh masyarakat. Dilihat dari banyaknya pengguna mobil merek Toyota yang digunakan di lingkungan kota Baubau. Dengan tingginya minat konsumen tersebut membuat stok barang yang disediakan oleh dealer Kalla Toyota Baubau tidak dapat memenuhi permintaan sehingga dealer menggunakan sistem inden dalam proses jual-beli mobil tersebut untuk dapat memenuhi permintaan konsumen. Sebelum mendapatkan mobil baru yang akan dibelinya konsumen terlebih dahulu mengisi sebuah *form* pemesanan yang dikenal dengan Surat Pesanan Kendaraan (SPK) yang diberikan oleh sales. Untuk melakukan inden konsumen harus membayar uang tanda jadi sebesar Rp. 5.000.000-, Selanjutnya untuk uang muka pemesanan mobil secara inden yaitu minimal 30% dari harga mobil yang dipesan. Hal ini merupakan syarat dan ketentuan dari pemesanan. Konsumen akan menandatangani Surat Pesanan Kendaraan (SPK) dari dealer yang didalamnya telah berisi identitas pemesan, keterangan mobil yang akan dipesan, keterangan harga, serta tanda terima uang muka sementara. Surat ini berarti bahwa jenis mobil dan harga baku mobil tersebut sudah ditentukan dengan harga yang tetap dan tidak akan berubah pada waktu Surat Pesanan Kendaraan (SPK) tersebut ditanda tangani<sup>11</sup>.

Setelah melakukan pemesanan, konsumen biasanya diminta untuk menunggu. Lama waktu inden tergantung dari mana mobil tersebut dipesan. Untuk di Kalla Toyota Baubau sendiri biasanya memesan dari dua tempat yaitu antara Toyota Cabang Makassar dan Toyota Cabang Jakarta. Masing-masing tempat ini memiliki lama waktu pemesanan yang berbeda. Jika mobil di pesan dari Kalla Toyota Makassar maka waktu yang dibutuhkan hingga mobil sampai adalah 3 hari sedangkan jika dipesan dari Kalla Toyota Jakarta maka waktu yang dibutuhkan kurang lebih 1 (satu) minggu. Ketika mobil yang dipesan tiba, dealer akan melakukan pengecekan *body* dan mesin secara keseluruhan atau pengecekan awal sebelum dilakukan *Delivery Order* (DO) kepada konsumen yang dilakukan oleh bengkel. Apabila setelah pengecekan tidak terjadi cacat pada mesin maupun *body* mobil, maka mobil tersebut siap diserahkan kepada konsumen.

---

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Achmad Aswir, Kepala Administrasi keuangan, PT. Hadji Kalla Toyota cabang Baubau, 8 Juni 2021, 17: 43 WITA.

<sup>11</sup> *Ibid.*

Penyerahan dapat dilakukan di rumah konsumen maupun di dealer. Setelah konsumen memeriksa mobil sesuai dengan pesanan maka selanjutnya terjadilah penyerahan mobil yang ditandai dengan Surat Pesanan Kendaraan (SPK) dan *Delivery Order* (DO) yang ditandatangani konsumen atau pembeli. Namun apabila dalam proses pengecekan terdapat cacat pada mobil maka hal tersebut menjadi tanggung jawab pihak dealer. Penyerahan mobil diikuti dengan pelunasan harga mobil yang telah ditentukan sebelumnya dalam Surat Pesanan Kendaraan (SPK). Terdapat batas waktu dalam pelunasan mobil yang telah diinden. Setelah mobil telah tiba di dealer maka mobil wajib dilunasi dengan jangka waktu paling lama 1 minggu. Untuk mengurangi risiko terlambatnya pelunasan yang dilakukan konsumen, pihak Kalla Toyota Baubau menggunakan strategi dengan pemberian diskon jika konsumen melakukan pelunasan dengan cepat.<sup>12</sup>

Jual-beli mobil inden di PT. Hadji Kalla Toyota Baubau dapat menggunakan dua cara yaitu secara tunai (*cash*) dan dengan cara kredit. Untuk pembelian dengan sistem kredit maka proses pembayaran diserahkan kepada *leasing* yang telah bekerja sama dengan PT. Hadji Kalla Toyota Baubau. Untuk di Kalla Toyota terdapat 2 *leasing* yaitu Astra Credit Companies (ACC) dan Toyota Astra Financial Services (TAF). Jual-beli mobil yang pembayarannya dilakukan dengan cara kredit harus membayar uang muka yang telah ditentukan oleh *leasing* minimal sebesar 25% dari harga keseluruhan mobil yang akan dibeli yang sebelumnya telah tertera pada Surat Pesanan Kendaraan (SPK). Untuk melakukan jual-beli inden secara kredit *leasing* terlebih dahulu melakukan *survei* kepada konsumen. Jika proses *survei* selesai dan telah disetujui oleh *leasing* maka dikeluarkanlah surat yang disebut *Purchase Order* (PO). Surat ini berarti bahwa telah adanya kesepakatan mengenai barang yang akan dibeli jadi konsumen baru bisa mengambil mobilnya apabila surat ini telah dikeluarkan oleh *leasing*. Namun, apabila setelah melakukan *survei leasing* tidak menyetujui pengajuan kredit konsumen maka akan dikeluarkan surat *reject* atau surat tolakan ke dealer.

Opsi ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa PT. Hadji Kalla Toyota Baubau tidak mau mengambil resiko dalam menagih uang angsuran kepada konsumen. Pihak PT. Hadji Kalla Toyota lebih tertarik untuk menerima pembayaran secara lunas atau *cash*. Oleh karena itu, bila pembeli menginginkan melakukan pembelian dengan cara mengangsur atau kredit maka pembeli akan dilimpahkan terlebih dahulu ke pihak

---

<sup>12</sup>*Ibid.*

perusahaan *leasing* sebagai penanggungnya. Adapun dokumen jual-beli inden pada PT. Hadji Kalla Toyota terdapat dua macam yaitu Surat Pesanan Kendaraan (SPK) dan *Delivery Oder* (DO). Dalam setiap *form* tersebut memuat hak dan kewajiban para pihak penjual dan pembeli.

1) Tanda Terima Sementara (TTS)

Tanda Terima Sementara ini merupakan kwitansi sementara sebagai tanda jadi dari pembeli yang diterima dan ditandatangani oleh penjual.

2) Surat Pesanan Kendaraan (SPK)

*Form* ini berisi pernyataan pihak penjual telah memenuhi pesanan pembeli. Maksudnya ada kewajiban dari pihak penjual untuk memenuhi penyerahan mobil sesuai dengan tanggal yang telah ditetapkan. Selain kewajiban penjual terdapat juga kewajiban pembeli untuk melunasi pembayaran. Jadi, dalam tahap ini kewajiban pembeli adalah melakukan pelunasan harga mobil yang telah dipesan dan kewajiban penjual adalah untuk melakukan penyerahan mobil sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

3) *Delivery Order* (DO)

*Form* ini berisi pernyataan telah dilakukannya serah terima kendaraan beserta hal-hal lain semacam perlengkapan pendukung yang telah diserahkan. *Form* ini menyatakan bahwa kewajiban dari penjual untuk menyerahkan barang dalam hal ini mobil telah dilakukan.

Terdapat beberapa ketentuan yang harus diperhatikan oleh pembeli untuk melindungi hak pembeli yang tertera dalam Surat Pesanan Kendaraan (SPK) dari PT. Hadji Kalla Toyota Baubau yaitu:

1. Harga yang tercantum dalam Surat Pesanan Kendaraan (SPK) ini tidak mengikat.
2. SPK ini bukan merupakan bukti pembayaran.
3. SPK ini sah apabila:
  - a. Telah ditandatangani oleh pemesan.
  - b. Telah disetujui oleh Kepala Cabang/*Supervisor/ Administration Head*.
  - c. Tanda jadi telah dilunasi oleh pemesan.
4. Pembayaran tanda jadi Rp.5.000.000-, dapat diserahkan kepada Wiraniaga atau *Sales Counter* atau Kasir.
5. Pembayaran dianggap SAH dibuktikan dengan kwitansi asli yang dikeluarkan oleh Kasir PT. Hadji Kalla.

6. Pembayaran selanjutnya pemesan wajib melakukan secara langsung pada kasir PT. Hadji Kalla atau transfer ke  
Bank Mandiri No. Rek. 152-00-0921202-4  
Bank BNI No. Rek. 65-663-757  
a/n PT. HADJI KALLA  
dengan mencantumkan nama dan nomor SPK Pemesan.
7. Pembayaran dengan Cek atau Bilyet Giro wajib diatas namakan PT. HADJI KALLA dan pembayaran dianggap sah apabila dana tersebut sudah dipindah bukukan atas nama PT. HADJI KALLA.
8. Pembatalan SPK sepihak oleh pemesan, maka 50% dari tanda jadi menjadi hak PT. HADJI KALLA.
9. SPK ini harus dikembalikan kepada PT. HADJI KALLA pada saat pengembalian atau saat pembatalan pesanan.
10. Permohonan SPKB untuk STNK/BPKB harus diajukan paling lambat 2 (dua) minggu setelah SPKB penjualan, resiko atas keterlambatan permohonan ini menjadi tanggungjawab pemesan.
11. PT. HADJI KALLA tidak bertanggungjawab atas pembayaran yang melebihi point 4 di atas dan apabila melebihi maka PT. HADJI KALLA terlepas dari tuntutan hukum.

### **B. Tanggung Jawab Dealer Apabila Mobil Yang Diterima Tidak Sesuai Dengan Yang Diperjanjikan**

Perjanjian jual-beli yang dilakukan PT. Hadji Kalla Toyota Baubau, dalam hal ini jual-beli mobil terdapat kemungkinan adanya kesalahan atau kekhilafan yang dilakukan oleh para pihak yang tidak sesuai dengan ketentuan dalam *form* penjualan atau Surat Pesanan Kendaraan (SPK). Adapun beberapa bentuk kesalahan atau wanprestasi yang dimaksud adalah sebagai berikut<sup>13</sup>:

#### **a. Dari Pihak Penjual atau Dealer**

Bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh dealer dalam perjanjian jual-beli yaitu:

- 1) Mobil yang dipesan tiba tidak tepat waktu yang sesuai dengan surat perjanjian.

---

<sup>13</sup> Achmad Aswir, *Op.Cit.*

Hal ini terjadi karena kemampuan produksi yang terlambat ataupun terhambat pada saat pengiriman barang. Hal ini pernah terjadi 3 (tiga) kali di PT. Hadji kala Toyota Baubau.

- 2) Adanya cacat tersembunyi pada mobil yang telah dibeli.

Cacat tersembunyi disebabkan karena proses produksi yang tidak sesuai dengan standar kualitas pabrik, misalnya :

- a) Cacat tersembunyi: cat *body* mobil ada yang lecet atau pudar, arus listrik konslet, dll.
- b) Cacat produksi: per mobil lemah sebelah, mesin mati sendiri, dll.

#### **b. Dari Pihak Pembeli atau Konsumen**

Bentuk wanprestasi yang dilakukan pembeli atau konsumen yaitu:

- 1) Konsumen mengganti tipe mobil yang telah dipesan.

Penggantian tipe mobil yang akan dibeli biasanya karena pembeli berubah pikiran dan merasa kurang cocok dengan pilihan warna atau tipe mobil maupun aksesoris tambahan yang dibeli sebelumnya. Ini merupakan penilaian subjektif pembeli karena kepuasan atas suatu produk yang akan dibeli adalah tujuan utama seseorang ingin membeli suatu barang. Hal lain yang bisa menjadi penyebabnya karena dipengaruhi oleh bujukan orang terdekat.

- 2) Konsumen membatalkan inden sepihak

Pembatalan inden biasanya terjadi karena adanya keadaan memaksa yang membuat pembeli tidak dapat melanjutkan proses inden. Adapun beberapa alasan terhadap pembatalan inden adalah adanya musibah keluarga, pembeli tidak mampu melunasi pembayaran mobil, pembeli meninggal dunia, dan lain sebagainya. Di PT. Hadji Kalla Toyota Baubau sendiri telah terjadi beberapa kasus seperti khususnya pada inden secara *credit*.

- 3) Konsumen terlambat membayar pelunasan pembayaran sesuai jadwal dalam perjanjian.

Keterlambatan pembayaran terjadi karena beberapa alasan seperti uang telah digunakan terlebih dahulu pada saat menunggu mobil datang untuk keperluan lain yang mendesak, ataupun uang yang digunakan untuk membayar belum cair.

Wanprestasi apabila dilakukan oleh pihak dealer dalam hal ini PT. Hadji Kalla Toyota Baubau maka pihak dealer akan bertanggungjawab penuh untuk memberikan

solusi dan ganti rugi yang sesuai berdasarkan bentuk wanprestasi yang dilakukan. Adapun penjelasannya sebagai berikut<sup>14</sup>:

1. Jika mobil yang diterima terlambat dari waktu yang telah perjanjikan` maka kewajiban penjual ialah menyerahkan mobil sesuai dengan waktu yang telah diperjanjikan. Penyebab keterlambatan penyerahan mobil biasanya karena adanya keterlambatan pengiriman dari tempat stok berada dalam hal ini untuk PT. Hadji Kalla Toyota Baubau keterlambatan pengiriman dari Toyota Cabang Makassar ataupun Toyota Cabang Jakarta. Jika penyerahan mobil tidak tepat waktu dealer akan berusaha untuk selalu menghubungi konsumen dan memberikan informasi terkini mengenai perkembangan pengiriman paling lambat satu minggu sebelum janji penyerahan dilakukan kepada konsumen sehingga konsumen dapat dengan sabar menunggu.

2. Jika terdapat cacat tersembunyi pada mobil.

Cacat tersembunyi pada mobil biasanya seperti adanya cat yang pudar atau adanya lecet pada *body* mobil. Adanya cacat tersembunyi juga terjadi karena adanya cacat produksi. PT. Hadji Kalla Toyota Baubau akan mengganti atau memperbaiki bagian yang salah tersebut. Hal ini jelas merupakan kewajiban dari pihak dealer sebagai penjual untuk menanggung cacat tersembunyi berdasarkan Pasal 1504 KUHPerdara menjelaskan penjual harus menanggung barang itu jika terdapat cacat tersembunyi yang sedemikian rupa sehingga barang itu tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya untuk tujuan yang dimaksud atau mengurangi pemakaian sehingga apabila pembeli mengetahui cacat tersebut maka ia tidak akan membelinya kecuali dengan harga yang kurang. Ada beberapa hal yang digaransi atau tidak digaransi, misalnya yang digaransi seperti mesin, cat *body* dikarenakan ada jaminan berkala dan jaminan mesin. Sedangkan oli, kampas rem, kaca, dana sebagainya tidak termaksud dalam garansi. Apabila masalah dari mobil tersebut tidak dapat ditangani di bengkel dan perlu diklaim maka hal tersebut akan langsung diklaim atau barang yang rusak ditukar. Tindakan ini sudah sesuai karena merupakan tanggung jawab dari PT. Hadji Kalla Toyota Baubau. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindung Konsumen Pasal 7 huruf (d) dan (g) bahwa “Pelaku usaha mempunyai kewajiban:

---

<sup>14</sup> Hasil wawancara dengan Achmad Aswir, Kepala Administrasi Keuangan, PT. Hadji Kalla Toyota cabang Baubau, 16 Juni 2021, 16:06 WITA.

- (d). Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- (g). Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

#### **Jika Mobil yang Diterima Tidak Sesuai Dengan Pesanan.**

Apabila mobil yang datang tidak sesuai pesanan konsumen misalnya warna mobil yang dipesan tidak sesuai pesanan maka tanggung jawab yang dilakukan oleh dealer adalah dengan menawarkan kepada konsumen mobil lain dengan jenis yang sama tetapi dengan warna yang berbeda. Apabila konsumen tidak bersedia menerima tawaran tersebut maka konsumen harus bersabar dan menunggu kiriman mobil sesuai dengan yang dipesan. Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat oleh kreditor dan debitor<sup>15</sup>. Wanprestasi atau tidak terpenuhinya janji dapat terjadi dengan sengaja ataupun tidak sengaja<sup>16</sup>.

Berikut beberapa wanprestasi yang dilakukan oleh indentor atau konsumen dalam perjanjian jual-beli dengan sistem inden dan bagaimana PT. Hadji Kalla Toyota Baubau melakukan penyelesaian masalah tersebut<sup>17</sup>:

1. Indentor mengganti tipe mobil yang dipesan.

Konsumen apabila ingin mengganti tipe mobil yang akan dibeli maka pihak dealer akan menempatkan konsumen dalam *Month Delivery Plan* selanjutnya. Jadi pembeli tidak dapat menikmati barang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan semula karena kebijakan atas perubahan tipe maka pembeli harus menunggu untuk bulan berikutnya. Kebijakan ini diambil karena untuk mendatangkan unit mobil butuh beberapa waktu karena menunggu kiriman dari Toyota Cabang Makassar ataupun Toyota Cabang Jakarta.

2. Konsumen membatalkan inden secara sepihak.

Konsumen yang membatalkan indennya secara sepihak akan dikenai sanksi yaitu pemotongan uang tanda jadi sebesar 50%. Penyelesaian dengan melakukan potongan uang tanda jadi ini hanya didasarkan pada kondisi dimana konsumen tidak dapat memberikan argument secara logis. Kebijakan pemotongan uang tanda jadi

<sup>15</sup> Salim H.S., *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 180.

<sup>16</sup> Ahmad Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Jakarta, Rajawali Pers, 2013, hlm. 74.

<sup>17</sup> Achmad Aswir, *Op.Cit*

inden cukup bisa dipertanggung jawabkan secara hukum yang diatur dalam Pasal 1464 KUHPerdata yang menyatakan jika pembelian dilakukan dengan memberi uang panjar, maka salah satu pihak tidak dapat membatalkan pembelian itu dengan menyuruh memiliki atau mengembalikan uang panjarnya.

3. Indentor tidak dapat melunasi pembayaran.

Konsumen yang tidak dapat melunasi pembayaran mobil dalam batas waktu yang ditentukan akan diberikan waktu satu minggu setelah jatuh tempo. Mengenai pelunasan pembayaran perwakilan PT. Hadji Kalla Toyota atau *marketing* mendekati konsumen untuk menjelaskan bahwa barang atau unit mobil yang dipesan sudah siap dan diharuskan untuk melakukan pelunasan. Strategi lain yang digunakan PT. Hadji Kalla Toyota Baubau yaitu dengan memberikan diskon diluar diskon regular kepada konsumen atau indentor jika melakukan pelunasan lebih cepat.

Berdasarkan ketentuan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 27 yang menyatakan bahwa<sup>18</sup>:

“Pelaku usaha yang memproduksi barang dapat dilepaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. Cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. Cacat terjadi akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.”

4. Indentor Meninggal Dunia

Konsumen jika meninggal dunia maka tidak ada pemotongan uang tanda jadi kerana meninggal dunia adalah suatu keadaan memaksa atau *Force Majeure (overmacht)*. Jika berada dalam keadaan memaksa atau *overmacht* debitur tidak dapat dimintai pertanggungjawaban atas tidak terpenuhinya prestasi karena debitur tidak berada dalam keadaan beritikad buruk atau wanprestasi<sup>19</sup>.

---

<sup>18</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Cet. 6, Jakarta, 2010, hlm. 158-159.

<sup>19</sup> Munir Fuady, *Hukum Kontrak*, PT Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2015, hlm. 89.

Terdapat beberapa upaya yang dilakukan dealer dalam hal ini PT. Hadji Kalla Toyota Baubau untuk menghindari timbulnya masalah guna mengurangi resiko dalam jual-beli mobil dengan sistem inden yaitu<sup>20</sup>:

- 1) Melakukan *Monitoring Outstanding* pesanan dan *Monitoring* janji penyerahan.
- 2) Perencanaan permintaan *stock* (tipe dan warna) ke pabrik 3 bulan sebelumnya (*retail sales & stock plan*).
- 3) Informasikan kepada pelanggan jika terdapat *delay* dalam produksi.
- 4) Melakukan *monitoring* rencana produksi pada bulan berikutnya dan menginformasikan kepada tim *sales* rencana produksi (*Monthly Delivery Plan / MDP*)
- 5) Menawarkan kepada konsumen *stock* mobil yang sedang *ready* di dealer PT. Hadji Kalla Toyota Baubau.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis menyimpulkan bahwa dalam pelaksanaan jual-beli konsumen diberikan sebuah *form* pemesanan berupa Surat Pesanan Kendaraan (SPK) dan membayar tanda jadi sebesar Rp. 5.000.000-, untuk uang muka pemesanan mobil secara inden *cash* yaitu minimal 30% dan inden *Credit* minimal 25% dari harga mobil yang dipesan. Setelah menandatangani Surat Pesanan Kendaraan (SPK) dari dealer, konsumen diminta menunggu mobil yang diinden datang.

Wanprestasi yang dilakukan oleh dealer akan dipertanggung jawabkan berdasarkan bentuk wanprestasinya (a) Jika mobil yang diterima terlambat dari waktu yang telah perjanjikan, dealer akan berusaha untuk selalu memberikan informasi terbaru mengenai perkembangan pengiriman paling lambat satu minggu sebelum janji penyerahan dilakukan kepada konsumen. (b) Jika terdapat cacat tersembunyi pada mobil. PT. Hadji Kalla Toyota Baubau kemudian mengganti kerusakan dengan standar pabrik yang telah ditentukan. Apabila masalah dari mobil tersebut tidak dapat ditangani di bengkel maka akan langsung diklaim untuk ditukar. (c) Jika mobil yang diterima tidak sesuai dengan warna yang dipesan konsumen maka dealer akan menawarkan kepada konsumen mobil dengan jenis yang sama tetapi dengan warna yang berbeda. Apabila tidak bersedia konsumen harus bersabar dan menunggu kiriman mobil yang sesuai dengan pesanan.

## **SARAN**

---

<sup>20</sup>*Ibid.*

Sebaiknya dituliskan dengan jelas dalam Surat Pesanan Kendaraan (SPK) mengenai beberapa poin penting seperti kepastian waktu penyerahan kendaraan, batas waktu pelunasan kendaraan, dan apa saja risiko dari pelanggaran poin tersebut. PT. Hadji Kalla Toyota Baubau harus memberikan jaminan kepastian kepada konsumen dalam proses pembelian secara inden dengan menjaga komunikasi antara dealer dengan produsen untuk mengurangi risiko keterlambatan dan kesalahan dalam pengiriman serta kualitas barang (tidak terjadi kerusakan) kendaraan dari pusat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **a. Buku:**

Ahmad Miru, 2013, *Hukum Kontrak dan Perancangan kontrak*, Rajawali Pers, Jakarta.

Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Cet. 6, Jakarta.

Munir Fuady, 2015, *Hukum Kontrak*, PT Citra Aditya Bakti, Jakarta.

Prof. DR . R.Wirjono Prodjodikoro, SH., 2011, *Azas-azas Hukum Perjanjian*, Cv. Mandar Maju, Cet. 9, Bandung.

R. Setiawan, 2007, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Putra Abardin, Bandung.

Salim H.S., 2008, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Sinar Grafika, Jakarta.

Suharsimi Arikunto, 2011, *Prosedur Penelitian (suatu pendekatan praktik)*, Rineka Cipta Edisi Ref.IV Cet.4. Jakarta.

### **b. Perundang-undangan**

Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen